



Martedì 26/01/2021

## Timesheet e chiarezza nella comunicazione

A cura di: BDM ASSOCIATI Srl

Oggi vi racconto e vi spiego una vittoria piccola, ma estremamente significativa, di un nostro cliente titolare di studio nella gestione dei rapporti con il proprio personale, che rappresentava un cruccio pluriennale al quale di spontanea ammissione non vedeva soluzione. Costui, chiamiamolo Pippo per ragioni di anonimità, era assillato dal fatto che percepiva di non essere preso seriamente dalle persone intorno a lui; anzi, alle volte si sentiva addirittura preso in giro o intrappolato in confronti verbali che non potevano che risultare in arrabbiature e spiacevoli nulla di fatto.

Come è noto ed ovvio per chiunque diriga un'azienda, la gestione efficace del personale è un fattore critico nel determinare i risultati, il clima di lavoro e la qualità della collaborazione tra persone. Alla base dei rapporti, senza la pretesa di essere completo, ritengo che la responsabilità, la comunicazione ed il rispetto siano elementi essenziali ed assolutamente imprescindibili.

Purtroppo, seppur per qualcuno ottenere queste fondamenta di rapporto risulti (o almeno sembri) "automatico", per doti di carisma, personalità e carattere, non è assolutamente scontato per la maggior parte di noi. Tuttavia, con metodo e informazioni concrete a supporto, possiamo demolire gli ostacoli più comuni: la fortuna è che l'efficacia nella gestione di una forza lavoro si può imparare.

Come sapete ci sono tante strade per arrivare a Roma, quindi non esiste una ricetta univoca e pronta che ci dia ragione della grande complessità di fattori in gioco. Tuttavia, seppur ci sia più di uno stile di gestione efficace, credo potremo condividere che il rispetto e l'onestà della comunicazione siano ingredienti piuttosto trasversali, a lavoro come nella vita. Andiamo quindi all'esempio.

Un collaboratore di studio, chiamiamolo Pluto, in occasione del ponte di Santa Lucia contatta Pippo con un messaggio WhatsApp, la domenica sera, per informare che causa imprevisto familiare avrebbe lavorato da casa il giorno successivo. Fin qui nulla di strano, anzi, gli imprevisti succedono e vi invito a tenere in considerazione che state lavorando con persone, quindi capita ed è opportuno essere comprensivi. Alla luce di un'esigenza, visto che si poteva accettare la richiesta, il titolare Pippo ha dato l'ok.

Il giorno dopo, tuttavia, grazie al sistema di rilevazione delle attività che ormai da alcuni mesi tutti utilizzavano quotidianamente ed in tempo reale, Pippo si accorge che nessuna rilevazione di attività era stata effettuata da parte di Pluto. Ha controllato e seppur l'assenza di dato non forniva conferma di dolo,



almeno possiamo dire che non ha risolto il dubbio.

"Qui mi è arrivata la telefonata: cosa faccio? Mi sento davvero preso in giro e non so cosa dire perché so già che troverà una scusa, è successo in passato..." "Sì, ma questa volta hai un punto di partenza solido da cui far partire la conversazione e se imposti bene il discorso è impossibile che tu non esca rafforzato dal confronto."

Condiviso quindi cosa dire, la conversazione del giorno lavorativo successivo è stata molto lineare.

"Pluto, lunedì hai lavorato da casa o eri in ferie?"

"Ho lavorato."

"Capisco, e come mai dalla rilevazione delle attività non risulta nulla di fatto?"

"Ah sì, mi sono dimenticato di rilevare, ma ho lavorato".

"Benissimo, però devo manifestarti chiaramente quello che penso, perché mi sento preso in giro. Stiamo tutti rilevando le attività, lo stai facendo anche tu e casualmente, quel giorno non è avvenuto. Il mio problema è che ho questo dubbio, magari ingiustificato, di essere stato preso in giro e purtroppo, non avendo tu rilevato le attività e non potendomi dimostrare cosa hai fatto lunedì, non ho modo di risolverlo. Quindi non c'è nulla che tu possa dire, né che io ti possa chiedere, per convincermi, e questo dubbio rimarrà con me.

Per la prossima volta, se vorrai lavorare da casa potrai farlo, ma qualora questa non fosse la tua intenzione, ti invito a chiedere ferie o almeno informarmi, perché non posso tollerare di avere questi dubbi. Se stai lavorando, come hai sempre fatto e stiamo facendo tutti, ti invito a continuare ad utilizzare lo strumento con cui rileviamo le attività, perché non ho dato indicazione contraria. Detto questo ti ringrazio per il confronto e spero non avremo bisogno di farlo più."

Senza controbattere, Pluto ha ringraziato della schiettezza ed è tornato a lavorare.

Essere chiari non significa essere cattivi. Al contrario, segnalare con fermezza e onestà quelle che sono le vostre aspettative dalle persone è l'unico modo per essere davvero capiti, ed in ultima analisi per permettere agli altri di soddisfarle e decidere come è più opportuno muoversi. Non parlarne, non esprimersi, evitare il confronto non è un'opzione sostenibile nel lungo periodo, anche perché ogni irrisolto rimane e si accumula.



Inoltre, la cosa credo più bella in assoluto di questa storia e della telefonata che Pippo mi ha fatto, è il tono di voce, che purtroppo non posso fare più che descrivere.

Era sollevato, felice e orgoglioso di aver affrontato un problema che non oso pensare a quante volte si è manifestato, pure magari con persone e caratteristiche diverse, in passato. Mi ha detto che si è tolto un peso.

Eh sì, si è proprio tolto un peso; e più importante ancora, ha dimostrato a se stesso che può e sa affrontare il problema. Certo, per esperienza so che questo discorso, senza numeri e dati certi e condivisi, non sarebbe stato possibile o meglio non sarebbe stato efficace, perché nel vago si annida la scusa e si rischia di litigare su qualcosa che realmente non si sa. L'obiettivo non era risolvere quanto già accaduto, ma piuttosto evitare che lo stesso problema si manifestasse nuovamente in futuro. L'obiettivo era fare capire all'altra persona che si è sul pezzo di quello che sta succedendo, che ci si aspetta serietà e che il prendersi in giro non è tollerato.

Ovviamente non possiamo sapere se Pluto abbia lavorato o meno quel fatidico lunedì, anche perché potrebbe davvero essere stato onesto e semplicemente essersi dimenticato di rilevare. Tuttavia, sapete meglio di me che troppi di questi dubbi minano la nostra efficacia comunicativa, relazionale, e rischiano addirittura di minare la nostra autostima e la percezione della propria capacità di governare l'azienda.

Patti chiari e amicizia lunga. Evitare i problemi è impossibile, ma risolverli o provare a farlo è assolutamente alla portata di ognuno, e la cosa bella è che si può decisamente imparare a farlo, soprattutto se supportati da dati concreti ed oggettivi.

Dott. Lorenzo Losi